

goldgas GmbH - Informationen zum Datenschutz (Sprachaufzeichnungen)

Die goldgas GmbH (nachfolgend goldgas) legt großen Wert auf den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Diese Datenschutzerklärung gibt Ihnen Auskunft darüber, wie goldgas mit personenbezogenen Informationen umgeht, die im Zusammenhang mit Sprachaufzeichnungen erhoben werden. Des Weiteren erläutern wir, zu welchen Zwecken wir personenbezogene Daten verarbeiten, wer die Daten zu welchen Verarbeitungszwecken erhält und welche Rechte Sie als betroffene Person haben.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich in Übereinstimmung mit den Vorschriften der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Außerdem verarbeiten wir nicht mehr Daten als unbedingt notwendig und wenn möglich anonymisiert.

1. Wer ist verantwortlich und an wen kann ich mich wenden?

Wir, die goldgas GmbH, verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten und sind damit Verantwortlicher. Sie erreichen uns unter folgender Adresse:

goldgas GmbH
Rahmannstraße 1
65760 Eschborn

Telefon: 06196/7740-0
Fax: 06196/7740-200

E-Mail: info@goldgas.de

Geschäftsführer: Philipp Teipel (Vorsitzender der Geschäftsführung), Frank Ruhland

Bei Fragen zu den hier genannten Informationen erreichen Sie unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten unter folgenden Kontaktdaten:

goldgas GmbH
Datenschutzbeauftragter
Rahmannstraße 1
65760 Eschborn

E-Mail: datenschutz@goldgas.de

2. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Wir verarbeiten bei den Sprachaufzeichnungen den Inhalt des Telefonats einschließlich Authentifizierung zu Gesprächsbeginn und technische Angaben zu dem Telefongespräch. Im Speziellen sind das: Telefonnummer (sofern übertragen), Gesprächsbeginn, Gesprächsdauer und Datum des Kontakts. Darüber hinaus dokumentieren wir Ihre Einwilligung.

3. Woher bekommen wir diese Daten?

Wir verarbeiten personenbezogenen Daten, die Sie uns selbst zur Verfügung stellen.

4. Warum verarbeiten wir Ihre Daten und auf welcher Rechtsgrundlage?

Für das Verarbeiten Ihrer personenbezogenen Daten bestehen ggf. im konkreten Einzelfall mehrere Zwecke und Rechtsgrundlagen:

- Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung. Ihre Daten werden ausschließlich im Rahmen der erteilten Einwilligung verarbeitet und nur zu den Zwecken, denen

Sie zugestimmt haben. Diese sind die Verbesserung der Servicequalität und zu Schulungszwecken. Bei einem bestimmten Prozentsatz der eingehenden Anrufe im Call-Center wird eine technische Abfrage durchgeführt, ob die Einwilligung in eine Sprachaufzeichnung erteilt wird. Erst nach Ihrer Zustimmung erfolgt eine Aufzeichnung. Die Sprachaufzeichnungen werden transkribiert und ggf. einer zusätzlichen aurealen Prüfung zugeführt.

5. Wer bekommt Ihre Daten?

Innerhalb des Unternehmens erhalten unter Wahrung des Vertraulichkeitsgebots diejenigen Stellen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zu Erfüllung der definierten Zwecke benötigen, wie beispielsweise Führungskraft und Coach.

Ihre personenbezogenen Daten werden außerdem an verschiedene Dritte weitergegeben: Dabei sind zunächst Dienstleister (vor allem Auftragsverarbeiter) und Erfüllungsgehilfen zu nennen. Diese sind IT-Supporter, Polizei und Ermittlungsbehörden (mit vorliegender Rechtsgrundlage), Call-Center Dienstleister, ggf. juristische Dienstleister.

Eine Übermittlung kann auf Grund gesetzlicher Verpflichtungen stattfinden.

6. Werden Ihre Daten in ein Drittland übermittelt?

Sofern wir personenbezogene Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung nur, soweit dem Drittland durch die EU-Kommission ein angemessenes Datenschutzniveau bestätigt wurde oder andere angemessene Datenschutzgarantien (z. B. EU-Standardvertragsklauseln) vorhanden sind.

7. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten nebst Transkription grundsätzlich für einen Monat ab dem Ende Monats der Sprachaufzeichnung. Sofern Ihre Sprachaufzeichnung zusätzlicher einer aurealen Prüfung zugeführt wurde verlängert sich die vorgenannte Frist um einen Monat. Ihre Einwilligung in die Sprachaufzeichnung wird für einen Zeitraum von 3 Jahren aufbewahrt.

Hat sich der der Erhebung zugrunde liegende Zweck erfüllt, so werden die Daten regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich. Sofern möglich entfernen wir den Personenbezug durch Anonymisierung und sperren einen Zugriff auf Ihre Daten.

Wir behalten uns vor zu Zwecken der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben die Daten und der Rechtsdurchsetzung erst nach Ablauf der letzten Fristen zu löschen, die eine Datenverarbeitung ermöglicht.

8. Welche Rechte haben Sie als betroffene Person?

Als betroffene Person haben sie verschiedene Rechte:

- das Recht auf Auskunft (Art. 15 DS-GVO)
- das Recht auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO)
- das Recht auf Löschung (Art. 17 DS-GVO)
- das Recht auf Einschränkung der Bearbeitung (Art. 18 DS-GVO)
- das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO)
- das Widerspruchsrecht (Art. 21 DS-GVO)
- das Recht die erteilte Einwilligung zu widerrufen (Art. 7 Absatz 3 DS-GVO)
- das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO)

Ihre Rechte unterliegen einigen gesetzlichen Ausnahmen. So sind Ihre Rechte beispielsweise auf Grund von Forschungs- und Statistikzwecken (§ 27 Abs. 2 BDSG) oder wegen im öffentlichen Interesse liegenden Archivzwecken (§ 28 Abs. 2 und 3 BDSG) eingeschränkt. Weiter Ausnahmen sind unter anderem: § 34 und 35 BDSG und Art. 17 Abs. 3 DS-GVO. Ausführliche Informationen zu Ihrem Widerspruchsrecht nach Art. 21 DS-GVO finden Sie am Ende im Abschnitt „Ihre Widerspruchsrechte“.

Darüber hinaus haben Sie, für den Fall, dass die personenbezogenen Daten auf Grund Ihrer Einwilligung erhoben wurden, das Recht diese Einwilligung uns gegenüber jederzeit zu widerrufen. Dabei ist allerdings zu beachten, dass ein solcher Widerruf nur für die Zukunft wirkt und die bis dato erfolgte Verarbeitung rechtmäßig bleibt. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die am Ende im Abschnitt „Ihre Widerspruchsrechte“ genannten Kontaktdaten.

9. Sind Sie verpflichtet uns ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung zu stellen?

Zur Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten besteht grundsätzlich keinerlei Rechtspflicht. Eine Verweigerung hat für Sie keine nachteiligen rechtlichen Folgen.

10. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung?

Es findet keine automatisierte Einzelfallentscheidungen oder Maßnahmen zum Profiling statt.

11. Information im Fall einer Zweckänderung

Wenn sich hinsichtlich des Grundes für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eine Änderung ergibt, werden wir Sie selbstverständlich sofort informieren.

12. Ihre Widerspruchsrechte

12.1 Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht

Wir haben Sie bereits über das Widerspruchsrecht gem. Art. 21 DS-GVO informiert. Konkret bedeutet das für Sie, dass Sie jederzeit das Recht haben, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse liegt oder auf Grundlage einer Interessenabwägung stattfindet (Art. 6 Abs. 1 lit. e oder f DS-GVO). Dies gilt auch für ein entsprechendes Profiling. Wenn Sie gegen die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten Widerspruch einlegen, werden wir sie nicht mehr verarbeiten. Es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

12.2 An wen richten Sie den Widerspruch?

Der Widerspruch bedarf keiner bestimmten Form und sollte möglichst gerichtet werden an:

goldgas GmbH
Datenschutzbeauftragter
Rahmannstraße 1
65760 Eschborn

E-Mail: datenschutz@goldgas.de

13. Änderungen dieser Datenschutzbestimmung

Sollte diese Datenschutzerklärung geändert werden, wird in dieser Datenschutzerklärung und auf der Website auf diese Änderung hingewiesen werden. goldgas ist zum Beispiel aufgrund gesetzlicher Änderungen jederzeit berechtigt, die entsprechenden Ausführungen in der Datenschutzerklärung zu ändern.

14. Weitere Information

Sollten Sie Fragen haben, die diese Datenschutzbestimmung nicht beantworten oder Sie zu einem Thema weitergehende Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte zu jeder Zeit an unseren Daten-schutzbeauftragten: datenschutz@goldgas.de